Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Boom des lokalen Onlinehandels

Fri, 06/26/2020 - 09:33

Eine Gelegenheit für nachhaltigeres Einkaufen für VerbraucherInnen und Unternehmen – aber nicht ohne Vorsichts – und Verbraucherschutzmaßnahmen

Während des Lockdowns konnte Markus weiterhin bei seinem Obst- und Gemüsehändler einkaufen, indem er seinen Einkauf per Whatsapp bestellte. Julia hat die Schutzmasken gefunden, die unauffindbar schienen – über die Webseite eines Südtiroler Unternehmens, das angefangen hat, die Masken selbst zu produzieren. Lukas hat den Laptop für das Smart Working über den Onlineshop des Computergeschäfts gekauft, in dem er für gewöhnlich einkauft. Das sind nur einige Beispiele von Verbrauchern, die während der Covid-Pandemie eine neue Form des Einkaufens ausprobiert haben, den lokalen Onlinehandel. In der krisenbedingten Konsum-Zwangspause hat diese Art des Einkaufens einen wahren Boom erlebt: Zwischen Jänner und Mai 2020 haben zwei Millionen VerbraucherInnen mit der Modalität "Click & Collect" online gekauft, ein Anstieg von 349% (Quellen: Il Sole 24 Ore, Netcomm).

Zahlreiche VerbraucherInnen haben also aufgrund der Einschränkungen durch die Notmaßnahmen online die Lösung für ihr Einkaufsproblem gefunden. Auch VerbraucherInnen, die eher misstrauisch oder weniger geübt im Umgang mit den neuen Technologien sind, konnten oder mussten sich auf das Experiment Online-Einkauf einlassen.
Die eingeschränkte Bewegungsfreiheit und logistische Probleme haben zwei oft miteinander verbundene Phänomene begünstigt. Das erste ist eben der lokale Onlinehandel beziehungsweise die Möglichkeit, über eine Webseite auch bei einem Geschäft im eigenen Wohnviertel oder der Heimatstadt einzukaufen. Einen Online-Handel einzurichten, ist auch für kleinere Unternehmen kein unmögliches Unterfangen mehr und hat jetzt eine echte Alternative zu verschlossenen Ladentüren dargestellt.
Die Modalität "Click & Collect", die viele VerbraucherInnen ausprobiert haben, macht es möglich, online zu bestellen und zu bezahlen und dann nur zum Abholen der vorbereiteten Ware ins Geschäft zu

gehen.

Nun handelt es sich zwar um eine erzwungene und insbesondere während des Lockdowns entwickelte Lösung, aber trotzdem um eine Art des Einkaufens, die in Zukunft wahrscheinlich fester Bestandteil unserer Gewohnheiten werden wird.
Der lokale Onlinehandel und die Modalität "Click & Collect" stellen in der Tat Alternativen dar, die erhebliche Vorteile hinsichtlich Bequemlichkeit, Sicherheit und nachhaltigem Einkaufen darstellen, sowohl unter Umweltgesichtspunkten als auch im Hinblick auf die Stützung der lokalen Produktions- und Handelstätigkeiten.

Allerdings müssen die VerbraucherInnen immer aufmerksam bleiben, auch wenn sie ihre Einkäufe über Whatsapp oder soziale Netzwerke tätigen.
Die Vorsichtsmaßnahmen, die wir normalerweise ergreifen, wenn wir in ein Geschäft gehen, dürfen auch beim Online-Einkauf nicht wegfallen. Insbesondere ist es immer wichtig, die Identität des Geschäfts sicherzustellen, bei dem wir einkaufen (insbesondere in den sozialen Netzwerken!) und sichere und nachvollziehbare Zahlungsmethoden zu verwenden.
Dabei ist auch zu beachten, dass wir jedes Mal, wenn wir mit telematischen Mitteln einen Einkauf tätigen, einen regelrechten Vertrag abschließen.
Auch aus diesem Grund werden auf diese Art des Einkaufens alle vorgesehenen rechtlichen Schutzmaßnahmen (insbesondere die des Verbraucherkodexes) angewandt und es wäre wünschenswert, um nicht zu sagen notwendig, dass die Unternehmen den Verbrauchern die von ihnen angewandten allgemeinen Verkaufsbedingungen übermitteln, zumindest in Form eines Links, den man einsehen kann.

Aber was tun, wenn wir mit einem Online-Einkauf in eine Problemsituation geraten?
Auch wenn man die erforderliche Vorsicht walten lässt, kann es vorkommen, dass beim Online-Einkauf nicht alles problemlos abläuft. Eine zusätzliche Möglichkeit für solche Fälle bietet in diesem Fall die Verbraucherzentrale mit ihrer Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Um seine Rechte als VerbraucherInnen und Käufer geltend zu machen, genügt es, sich mit dem Portal Onlineschlichter.it zu verbinden, um die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtstreitigkeiten in Anspruch zu nehmen, die sich aus dem Onlineverkauf von Waren und Dienstleistungen ergeben. Das Verfahren kann vollständig online durchgeführt werden **und ist vollkommen kostenlos.**
Nachdem der Schlichter den über die Plattform vorgestellten Fall analysiert hat, wird er versuchen, eine einvernehmliche Lösung mit dem jeweiligen Unternehmen zu finden.

Weitere Informationen
Weitere Informationen über Online-Käufe und Rechte von Verbrauchern, die online einkaufen sowie über die alternative Beilegung der Streitigkeiten finden Sie hier auf unserer Webseite und auf dem Portal der Online-Schlichtungsstelle unter der Adresse www.conciliareonline.it.